

## Agenda CCV-Regionaltreffen SÜD am 07.Mai 2026 bei der TeamBank AG in Nürnberg

### "best practice - Erfolgsrezepte aus dem Kundenservice"

11:00 Uhr	Einlass und Get-Together
11:30-11:45 Uhr	Begrüßung durch den CCV (Regionalleitung SÜD und Vorstand) und den Gastgeber TeamBank (Christoph Berger)
11:45-12:20 Uhr	"Mehr Mensch durch KI: Warum das kein Widerspruch ist." Alle reden über KI im Kundenkontakt - Wer künftig auf echte menschliche Kontakte setzt, muss Recruiting, Training und Entwicklung intelligenter denken. Kai Czeschlik Chief Executive Officer & Co-Founder und Paulo Nunes, Global Contact
12:20-12:50 Uhr	„Die Psychologie hinter Service-Exzellenz- Einblicke aus Hotellerie & Behavioral Science“ Was können Contact Center von einem der besten Gastgeber Deutschlands lernen? Nicole Kobjoll, Inhaberin und Geschäftsführerin des Schindlerhof, Klaus Kobjoll GmbH und Christian Roeb, TOP SERVICE Deutschland / Behavioral Science Akademie
13:00-14:00 Uhr	Mittagspause
14:00-14:20 Uhr	Aktuelles aus dem Verband CCV-Präsident Dirk Egelseer und CCV-Vorstand Marketing Andreas Brinkmann
14:20-14:30 Uhr	Überleitung Christoph Berger, TeamBank
14:30-14:50 Uhr	Zielbild PartnerCenter 2028: Das Digitale ist das neue Normal - Das Persönliche ist das Besondere! Teambank
14:50-15:20 Uhr	Networking Kaffeepause
15:20-15:45 Uhr	„Der unsichtbare Fußabdruck“: Nachhaltigkeit als Erfolgsfaktor in der Welt der Kundenkommunikation Julia Brandstaetter, Manager Operations & CSR Beauftragte, verbaneum
15:45-16:10 Uhr	Service2Sales Case: die telefonische Regulierung der Zahnreinigung Lothar Kohl, ERGO
16:15 Uhr	Zusammenfassung, Feedback, Verabschiedung
Ab 17:00 Uhr	Ausklang im Gutmann am Dutzendteich